

## Konflikthantering

Konflikter är ett naturligt inslag i arbetslivet. Det kan vara allt ifrån alldagliga missförstånd till djupa konflikter och motsättningar som rör hela organisationen. Konflikter väcker ofta starka känslor och kan därför vara svåra att hantera för de berörda. Konflikter som inte hanteras kan skada såväl individerna som organisationen.

### Mål

Deltagarna får kunskap om grunderna i hur och varför konflikter uppstår. De har lättare att förstå de olika reaktioner som uppkommer vid konflikter, känner till hur konflikter trappas upp och de vanligaste sätten att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt. Deltagarna har även kunskap om konflikters bakgrund och de mänskliga behov som är inblandade.

### Målgrupp

Ledningsgrupper, team och arbetslag.

### Innehåll

Utbildningen kan genomföras i den autentiska gruppen eller med blandade deltagare från olika grupper efter överenskommelse med kunden. Utbildningen behandlar bl a:

- Beteende/attityder/känslor/relationer/sakfrågor
- Olika typer av konflikter
- Kommunikationens betydelse
- Lyssna och bekräfta
- Hantering av känslor
- Arbeta konstruktivt

### Genomförande

Teoretiska pass varvas med diskussioner i mindre grupper och praktiska övningar  
Utbildningen pågår 1-2 dagar eller enligt överenskommelse med kunden.

*För mer information, välkommen att kontakta oss på 08-545 160 20 eller [info@kunskapsbolaget.se](mailto:info@kunskapsbolaget.se)!*